



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Ikääntyneiden ateriapalvelut - asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarjontaan

Heinonen, Janina
Jaakkola, Terhi

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Ikääntyneiden ateriapalvelut - asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarjontaan

Heinonen, Janina
Jaakkola, Terhi
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Heinonen, Janina; Jaakkola, Terhi

Ikääntyneiden ateriapalvelut - asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarjontaan

Vuosi 2014

Sivumäärä 29

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön aiheena oli ikääntyneiden ateriapalvelut ja asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarjontaan.. Työn tavoitteena oli selvittää, miten ateriapalveluja käyttävä asiakas voi itse vaikuttaa saamaansa ruokaan ja sen laatuun. Opinnäytetyön tarkoitus oli, että tuloksia voi hyödyntää Ikääntyneiden ruokapalvelut -hankkeessa ruokapalveluprosessin kehittämisessä.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin ateriapalvelun laatua ja sen osatekijöitä, ruokapalvelua toimintana, ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ja ruokalistasuunnittelua.

Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemat muodostettiin tietoperustasta ja niissä käsiteltiin ruoan laadun osatekijöitä. Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää ateriapalvelua käyttävää ikäihmistä.

Haastatteluista saatujen tulosten perusteella ateriapalvelujen asiakkaat olivat tyytyväisiä asiakaspalvelun ja ruoan laatuun. Erityisen positiivisina asioina nousivat esille ruokalistan vaihtuvuus ja monipuolisuus. Kuitenkaan mielipidettä toimitettavan ruoan tai palvelujen suhteen ei oltu asiakkailta kysytty, eikä palautejärjestelmän toiminnasta oltu erikseen heille kerrottu. Tuloksista pystyi myös päättämään, että ikäihmiset olivat tyytyväisiä ja kiitollisia siitä, että ateriapalvelua oli saatavilla. Ateriapalvelujen palveluntarjoajan tulee kiinnittää huomiota ruoan monipuolisuuden ja ravintoainetiheyden lisäksi myös annoskokoihin sekä lisäkkeiden laatuun. On toivottavaa, että ateriapalvelua käyttäville ikäihmisille suunniteltaisiin palautteenantojärjestelmä, joka olisi heille sopiva, helppo ja mielekäs käyttää.

Asiasanat asiakastyytyväisyys, ateriapalvelut, ikääntyneet

Heinonen, Janina; Jaakkola, Terhi

Catering Services for the Elderly - Customers' Opportunity to Influence the Supply

Year	2014	Pages	29
------	------	-------	----

The theme of this thesis was catering services for the elderly and the customers' opportunity to influence the supply. The objective was to examine how catering services -enabled the customers to influence the food they receive and also the quality of the food. The purpose of the thesis was that the results can be used in the development of the project Catering services for the elderly.

The theoretical base of the thesis dealt with catering service quality and its components, food service activities, the recommendations of elderly nutrition and menu planning. Interviews were the used research method. Themes were created from the knowledge base and they dealt with different aspects of food quality. Seven people that use the catering services were interviewed.

Based on the results of the interviews customers of the catering services were satisfied with the quality of customer service and food. Particularly positive things that came up were the turnover and versatility of the menu. The customer's opinion about the food that was delivered or about the service of the company had not been asked about, and the customers were not aware of how they can give feedback. The results also demonstrated that older people were happy and thankful that there was a catering service available. The catering service provider should pay attention to the food variety and nutrient density as well as portion sizes and the quality of the side dishes. It is desirable that a feedback system was designed for the elderly using the catering services, which would be easy and congenial to use.

Key words: catering services, customer satisfaction, elderly

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Laatu ateriapalveluissa	7
2.1	Palvelun laatu ja sen osatekijät	7
2.2	Ruokapalvelu toimintana.....	9
2.3	Ravitsemussuositukset ikääntyneille.....	12
2.4	Ruokalistasuunnittelu	14
3	Tutkimuksen toteutus	16
4	Haastateltavien aineistot tiivistettynä.....	17
5	Teemahaastattelun tulokset ja yhteenveto	22
6	Johtopäätökset	23
	Lähteet	25
	Kuviot	26
	Taulukot	27
	Liitteet.....	28

1 Johdanto

Suomen väestön ikääntyessä ajankohtaiseksi puheenaiheeksi nousee ikääntyneiden ateriapalvelut, sekä niiden toimivuus ja palvelua käyttävien asiakkaiden tyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys on tärkeä osa minkä tahansa palvelun tuottamisessa nykypäivänä, kun asiakkaat ovat entistä tietoisempia siitä, että valinnanvaraa on huomattavissa määrin. Sama pätee myös ateriapalveluiden tuotannossa. Kuten Grönroos (2010, 100-106) teoksessaan Palvelujen johtaminen ja markkinointi kertoo, asiakas määrittää laadun monen eri osa-alueen kautta. Nykypäivän ateriapalvelun asiakas arvostaa persoonallista ja kohteliasta palvelua, hyvää ruokaa ja toimivaa palveluprosessia. Ikääntyneiden ateriapalveluissa on Lammen ym. (2009, 9-13) mukaan olennaista on, että ruoka on perinteikästä, maistuvaa ja tunteita herättävää, jotta ruokailusta saadaan laadittua kodinomainen ja viihtyisä hetki.

Tavoitteena oli selvittää, miten ateriapalveluja käyttävä asiakas voi itse vaikuttaa saamaansa ruokaan ja sen laatuun. Opinnäytetyön tarkoitus oli, että tuloksia voi hyödyntää Ikääntyneiden ruokapalvelut -hankkeessa ruokapalveluprosessin kehittämisessä.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin ateriapalvelun laatua ja sen osatekijöitä, ruokapalvelua toimintana, ikääntyneiden ravitsemussuosituksia ja ruokalistasuunnittelua.

Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavina oli seitsemän ateriapalvelun asiakasta. Teemat muodostettiin tietoperustasta ja niissä käsiteltiin ruoan laadun osatekijöitä.

Työn toisessa luvussa esitellään tietoperusta, luvuissa kolme, neljä ja viisi esitellään tutkimuksen toteutus, tulokset ja tulosten yhteenveto. Viimeisessä luvussa kerrotaan johtopäätökset.

Ateriapalvelujen asiakkaat olivat tyytyväisiä asiakaspalvelun ja ruoan laatuun. Erityisen positiivisina asioina nousivat esille ruokalistan vaihtuvuus ja monipuolisuus. Kuitenkaan mielipidettä toimitettavan ruoan tai palvelujen suhteen ei oltu asiakkailta kysytty, eikä palautejärjestelmän toiminnasta oltu erikseen heille kerrottu.

2 Laatu ateriapalveluissa

Ateriapalveluiden laatua määritellään palvelun laadun ja sen osatekijöiden avulla. Osatekijöitä ovat muunmuassa palveluprosessin toiminnallinen laatu, tekninen laatu ja yrityksen imago. Jotta ateriapalveluiden laatu saataisiin pysymään kilpailukykyisenä ja asiakas tyytyväisenä, eri osa-alueiden tulisi olla tasapainossa niin, että kokonaislaadun muodostuminen on asiakkaalle selkeää. Jotta palvelun laatu yltäisi kilpailukykyiseksi laaduksi, yrityksellä tulee olla tietous kohderyhmän ravitsemukseen liittyvistä asioista sekä toimivasta ruokalistasuunnittelusta. Yrityksen kaikkien toimijoiden tulee myös tietää, miten ruokapalvelu prosessina toimii.

2.1 Palvelun laatu ja sen osatekijät

Asiakas itse määrittää laadun omilla mielipiteillään ja kokemuksillaan, eikä ole yhtä ainoaa tapaa määrittää laatua. Laadun määrittelyssä vaarana on kapea-alaisuus, jolloin laadun kehittämisenäkökulmakin saattaa huomaamatta jäädä liian kapeaksi. Laadun kokeminen asiakkaan näkökulmasta on laajempaa kuin yleensä virheellisesti kuvitellaan, sillä asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa niin tuotteen tekniset seikat, kuin kokonaiskokemus mukaanlukien itse tuote sekä koko palvelukokemus. Tätä kutsutaankin prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Palvelukohtaaminen voi vaikuttaa suureltakin osin asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, sillä henkilökohtainen ja miellyttävä, mieleenpainuva kontakti palveluntarjoajan kanssa voi olla tärkeä osa laadun määrittämistä. Asiakas arvioi herkästi tuotteen ja palvelun laatua tunnepohjaisesti, eli laadun määrittämiseen vaikuttaa paljon se, millaista kohtelua asiakas kokee. Tärkeässä osassa on luonnollisesti toimiva ja mainostuksen mukainen tuote, joka täyttää asiakkaan tarpeen. Viime kädessä kuitenkin tekninen laatu on se laadun osatekijä, johon palveluntarjoaja ei enää palvelukohtaamisvaiheessa pysty juurikaan vaikuttamaan. (Grönroos 2010, 100-106.)

Teknisen ja toiminnallisen laadun ohella yrityksen imago on tärkeä osa laatuprosessia. Kun yritykselle on luotu selkeä ja luotettava imago, asiakkaan ennakko-odotukset yrityksen toiminnasta saattavat valmiiksi olla positiiviset, ja näin ollen imago edesauttaa teknisen ja toiminnallisen laadun arviointia. Palveluprosessin laatua määrittäessä asiakas huomioi ensimmäisenä näkyvät osat, kuten siisteyden, yrityksen sisäisen yhtenäisyyden mm. vaatetuksessa ja palveluprotokollassa ja tuotteiden esillepanon. Esillepanon merkitys korostuu erityisesti ateriapalveluyrityksissä, koska ateria on prosessin ydin ja arvioinnin tärkein elementti. Asiakkaan odotuksiin yleensä lukeutuu, että ateria on esillä houkuttelevan ja herkullisen näköisenä. Hyvä tuote ei siis yksinään takaa hyvää laatua, vaan laatuun vaikuttaa aina nk. sivuseikat, kuten asiakkaan tyytyväisyys palvelutilanteeseen, tuotteiden esillepano sekä tuotteeseen liittyvät laadulliset tekijät (lämpötila, koostumus, ulkonäkö,

maku jne.). Mikäli tarjolla olevat tuotteet ovat yritysten kesken melko samankaltaisia, yritykset voivatkin kilpailla hyvin johdetulla ja hyvin organisoidulla toiminnallaan. (Grönroos 2010, 100-106.)

Jotta palvelu voi erottua edukseen, palvelun laadun tulee olla korkea ja laatua tulee pyrkiä kehittämään jatkuvasti. Asiakkaalle tärkeitä kriteerejä palveluntuottajan valinnassa onkin luonnolisesti hinnan ja laadun keskinäinen suhde. Ei riitä, että laatua käsitellään vain kokonaislaadun näkökulmasta, vaan tulee ottaa huomioon sekä kilpailunäkökulmainen laatu, että asiakaslaatu. Kilpailunäkökulmaisella laadulla tarkoitetaan tilannetta, kun tuote tai palvelu on olemassa olevia kilpailijoita parempi. Kilpailunäkökulmaisessa laadussa kehityksen kohteena onkin useimmiten tuotetun palvelun tai tuotteen taloudellisuus. Asiakaslaadulla puolestaan tarkoitetaan lähinnä laatua, jollaisena asiakas kokee palvelun tai tuotteen. Asiakaslaadussa asiakkaan mielipide on tärkein, ja mielipiteitä pyritäänkin selvittämään ja tarpeeseen ja toiveisiin halutaan pystyä vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaskeskeinen laatumäärittely keskittyy perusteellisesti siihen, millä tavalla tuote tai palvelu vastaa määriteltyyn ja toivottuun palveluntarpeeseen. Kun asiakastyytyväisyys onnistutaan pitämään korkeana palvelun laadun pysyessä hyvänä ja tasaisena, yrityksen on mahdollista saavuttaa hyvä tuote/palvelu, joka poikii mahdollisesti mm. uusia asiakkaita, kohottaa työilmapiiriä, tuottaa taloudellisesti hyvää tulosta ja edesauttaa yrityksen imagon muutosta parempaan suuntaan. Huhu hyvin toimivasta yrityksestä kiertää nopeasti tyytyväisten asiakkaiden keskuudesta uusille potentiaalisille asiakkaille. Vanhoja asiakkuuksia on positiivisessa laatukehässä helppo ylläpitää, mutta toisaalta on myös helpompi solmia uusia kannattavuutta lisääviä asiakkuuksia. (Rope & Pöllänen 1994, 157-168.)

Palvelun laadun kannalta on tärkeää, että organisaatio panostaa laatuun, jolla varmistetaan asiakastyytyväisyys asiakaskohtamisissa. Ei yksinomaan riitä, että tuote on hyvä, vaan myös itse palvelutilanteeseen tulee panostaa. Iäkkäille asiakkaille voi olla erittäinkin tärkeää, että asiakaskohtaminen on avoin, lämmin ja välitön. Vanhukselle ulkopuolisen henkilön suorittama ateriatoimitus saattaakin olla päivän kohokohta ja ainoa kontakti ulkomailmaan, joten asiakaskohtamisella on suuret odotukset. Näissä kohtamisissa korostuu asiakastyytyväisyyden merkitys palvelun laadun määrittämisessä. (Rope & Pöllänen 1994, 172-176.)

Palveluosaaminen on tärkeä osa palvelun laatua. Organisaation pitää olla tietoinen siitä, minkälaista osaamista, mukaanlukien erityisosaamista, tuotettu palvelu vaatii ja mitä eri osia palveluprosessiin kuuluu. Palveluprosessissa on tärkeää, että tuottamisen eri osa-alueet on tarkkaan suunniteltuja ja henkilöstö on tietoinen oikeista toimintatavoista ja vaatimuksista. Palveluketjun tulee toimia mutkattomasti ja sujuvasti, henkilöstön osaamisen tulee olla samalla tasolla ja osaamista tulee kehittää palvelun tarpeen ja laadun muuttuessa. Jotta

palvelu olisi onnistunutta, tulee prosessia myös johtaa johdonmukaisesti ja asiantuntevasti. Jotta palvelu ei ole liian teknistä ja koneellisen oloista, tekemisessä odotetaan näkyvän inhimillisyyttä ja lämpöä. Asiakas arvostaa nykypäivänä persoonallista ja joustavaakin palvelua, joka kuitenkin täyttää vaaditut kriteerit. Työssä onnistuminen tuottaa lisäarvoa niin asiakkaalle, kuin palveluntarjoajallekin. (Honkola & Jounela 2000, 40-46.)

2.2 Ruokapalvelu toimintana

Ruokapalveluille ominaista on itse ruokatuote sekä sen tarjoiluun liittyvä asiakaspalvelu. Ruokapalveluiden yleisimmät tuottajat kuuluvat esimerkiksi julkisen hallinnon omistuksessa oleviin palveluihin, kuten sairaaloihin, terveyskeskuksiin, kouluihin, päiväkoteihin tai varuskuntien keittiöihin. Julkisen hallinnon lisäksi nykyään on melko yleistä, että ruokapalvelun tuottaja voi olla yksityinenkin organisaatio. Tärkeimpinä tavoitteina ruokapalvelutoiminnassa voidaan pitää makuelämysten luomista ja samalla tutun ja turvallisen ruokailun tuntua. Palvelun ja ruoan kokonaislaatu määrittävät asiakkaan kokemuksen ruokapalveluiden käytöstä, jolloin on tärkeää, että palvelussa on selvästi nähtävillä asiakaslähtöisyys ja ammattilaisuus. (Lampi ym. 2009, 9-13.)

Vanhusten ateriapalvelun tarkoituksena on tukea ikääntyneen mahdollisuutta asua omassa kodissaan heikentyneestä toimintakyvystä ja lisääntyneestä avuntarpeesta huolimatta. Ateriapalveluita käyttämällä voidaan varmistaa riittävä ravinnonsaanti niin, ettei ikääntyneen ole välttämätöntä suunnitella ja toteuttaa jokaista päivän aterialla itse, vaan ateria/ateriat toimitetaan sovitulla tavalla vanhuksen kotiin. Vanhus voi myös halutessaan vaihtoehtoisesti nauttia aterioita ateriapalvelun toimipisteessä omatoimisesti. Kotiin toimituksen yhteydessä on etuna toki se, että samalla ateriapalvelun henkilöstö voi tarkistaa, että asiakkaalla on kaikki hyvin. Useimmiten ruokapalveluiden asiakkaille on tärkeintä ruoan maistuvuus ja se, että ruoat ovat tuttuja. Ateriapalveluiden tuottajan tehtävänä onkin toteuttaa asiakkaalle houkutteleva, herkullinen ja terveellinen ateria, joka toimitetaan asiakkaalle tuoreena ja kuumana. Vanhusten ateriapalveluissa ateriasuunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon se, että ruoan tulisi olla aidosti ruokahalua herättävää. Ruokailu on vanhuksille monesti päivän kohokohta, joten perusruoat ja maut ovat tärkeitä. Tärkeitä ominaisuuksia toimitetuille aterioille ovat mm. ruoan tuoksu, värit ja ulkonäkö, rakenne, lämpötila ja tarjoilumenetelmät ja -astiat. (Suominen & Jyväkorpi 2012, 9-40.)

Ateriapalvelu edesauttaa erityisesti yli 80-vuotiaiden hyvää ravitsemustilaa, kun omat voimat ja terveys eivät riitä itsenäiseen aterioden valmistamiseen. Konkreettisesti kotiin toimituksissa kylmien aterioden suosio on yleisesti suurempi kuin lämpimien aterioden suosio, johtuen niiden joustavammista toimitusajoista. Kuumien aterioden toimitus on haasteellisempaa siitä syystä, että aterioden lämpötila pitää pystyä pitämään yli +60

celsiusasteessa. Lisäksi kylmien aterioiden toimituksissa on nykyisin mm. parempi hygieninen laatu, ja ruoan maku ja ulkonäkö pysyvät melko samana koko kuljetusketjun ajan. Tällöin asiakas voi myös ruokailla itselleen sopivana ajankohtana, kun ruoka on vain lämmitettävä. (Suominen & Jyväkorpi 2012, 40-42.)

Jotta itse toimintaprosessia voitaisiin kehittää, tulee ensin kartoittaa toiminnan olemassaolevat haasteet ja ongelmat. Jotta palvelun nykytila saadaan selvitettyä, voidaan tehdä esimerkiksi haastattelututkimusta eri kohderyhmien keskuudessa. Palveluntarjoajan ja asiakkaan kokemukset käytetystä palvelusta ovat useasti melko eroavaisia, minkä vuoksi tulosten vertaaminen edesauttaa palvelun kehittämistä tässä tapauksessa asiakaslähtöisempään suuntaan. Strategiamuutosten lähtökohtana tuleekin olla huolellinen perehtyminen palvelutarpeeseen ja palvelun tuottamiseen liittyvien tekijöiden kanssa. Palveluntarve saattaa muuttua asiakaskunnan muutosten myötä, jolloin tarpeiden uudelleenkartoittaminen on suositeltavaa. Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeimpiä seikkoja ovat esimerkiksi hyvä ruoka, ystävällinen ja aidosti välittävä palvelu, mielihyvä sekä luonnollisesti palvelun ja tuotteen hinta-laatu-suhde. Merkittävin muutos tapahtuu usein vanhusten määrän lisääntyessä, jolloin palveluntarve kasvaa. (Sivonen & Työppönen 2006, 10-13.)

Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä - teoksessa on esitetty kuviteltu erottelu toimintaprosessin perustiedoista, joissa onkin lueteltu yksilöllisemmin prosessin eri vaiheita, jotka tulee ottaa huomioon toimintaprosessia kehitettäessä. Tärkeintä on selvittää prosessin tarkoitus, eli mitä sillä saadaan aikaan, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Jotta toiminnasta saadaan mahdollisimman asiakaslähtöistä, prosessin toimijoilla tulee olla selvillä mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja vaatimukset, sekä mitkä ovat yrityksen omat tavoitteet prosessille. Tavoitteiden ja asiakastytyväisyyden tasoa tulee prosessin varrella mitata, joten palveluyrityksen tulee pohtia mitkä ovat käytössä olevat mittarit. Yleisimpiä mittareita seuranta-, palaute-, ja arviointiprosesseissa ovat mm. asiakaspalautteet, asiakastytyväisyyskyselyt ja haastattelut. On tärkeää, että palautteet kirjataan ja arvioidaan, ja kaikki tulokset dokumentoidaan myöhempää arviointia varten. Asiakastytyväisyyskyselyiden lisäksi on hyvä teettää myös työtytytyväisyyskyselyitä, jotta saadaan molempien osapuolien näkemykset esille. Palautteiden ja kyselyiden myötä järjestetään kehityskeskusteluja, jotka omalta osaltaan parantavat palvelun tasoa ja joissain tapauksissa tuotteen laatua. (Sivonen & Työppönen 2006, 14-18.)

Palautetta ateriapalvelun toimivuudesta voidaan saada myös ymmärrettävän tiedonkeruun avulla, johon sisältyy välitön palaute suoraan asiakkaalta ruoan toimittajalle, sekä palvelun henkilöstön omat havainnot ja huomiot työstä. Välittömän palautteen vaarana on, että saatu palaute saattaa jäädä dokumentoimatta ja näin huomioimatta. Siksi onkin tärkeää, että

vaikka palautetta ei saataisi kirjallisena, on se välitettävä eteenpäin, jotta toimintaa saadaan kehitettyä asiakkaan toiveiden mukaiseksi. Eri toimipaikoissa saattaa olla erilaisia vakiintuneita ja hyväksi todettuja keinoja palautteen keräämiseen, ja onkin tärkeää huomata, mikä tapa on tietylle palvelulle paras. Joskus hyvin toteutettu haastattelutilannekin saattaa antaa enemmän hyödyllistä tietoa yrityksen toimivuudesta, kuin esimerkiksi nimettömänä tehtävät kyselyt. Kyselyissä onkin tärkeää, että kysymykset on suunniteltu niin, että niillä saadaan tiedusteltuun asiaan mahdollisimman kattava ja rehellinen vastaus. Tämän vuoksi anonyyminä tehdyt kyselyt ovatkin usein rehellisempiä vastauksiltaan kuin omalla nimellä tehdyt kyselyt. Se, että palautetta kerätään, ei yksin riitä, vaan palaute tulee myös käsitellä tarkasti. Palautteen analysointi on avain kehitystyön onnistumiseen, ja näin ollen palvelun parempaan toimivuuteen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Suominen & Jyväkorpi 2012, 70-72.)

Palveluorganisaatiossa on helposti nähtävillä onko yrityksen toiminta asiakaslähtöistä vai ei. Asiakkaan tulisi selkeästi nähdä, mikäli palveluntarjoaja keskittyy asiakaslähtöisyyteen. Palveluyrityksessä asiakkaan mielipide on tärkeä, minkä takia asiakkaiden pitäminen tyytyväisenä onkin elintärkeää yrityksen toiminnan ja tuottavuuden kannalta. Palvelun laadun arviointi toimii lähinnä vertailemalla odotuksia, sekä toteutuneita kokemuksia niin asiakkaan kuin palveluntarjoajan näkökulmasta. Asiakas muodostaa ennakkoon tietynlaiset odotukset tilattua palvelua kohtaan ja hänellä on mahdollisesti mielipide siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Palveluntarjoajan velvollisuudeksi jääkin tällöin täyttää odotukset, ja selvittää mahdolliset erityistoiveet ja pyrkiä vastaamaan tarpeeseen omalla tarjonnallaan. Asiakkaan odotukset muodostuvat yleensä tarpeesta, palvelun hinta-laatu suhteesta, aikaisemmista kokemuksista, mainonnan aiheuttamista lupauksista, muun asiakaskunnan mielipiteistä ja muista tilannetekijöistä. (Sivonen & Työppönen 2006, 41-45.)

Yrityksen sisäiset arvioinnit ovat apuna, kun selvitetään sitä toimiiko prosessi asiakaslupausten mukaisesti, ja onko toiminta pysynyt annetun toimintastrategian puitteissa. Tarkkailemalla yrityksen toimintaa sisäisesti, saadaan tietoa kehityskohteista niin asiakkaiden kuin palveluntarjoajan etua ajatellen. Saatujen tulosten perusteella voidaan valita tarkemmin kehitettävät kohteet ja osa-alueet, kun on kartoitettu kehityskohteiden tärkeys palvelun toiminnan kannalta. Esimerkiksi henkilöstön vaihtuvuus kannattaa käyttää hyödyksi, sillä vaihtuvuuden myötä voidaan huomioida muiden vastaavanlaisten yritysten hyväksi havaittuja toimintatapoja ja soveltaa niitä myös omaan toimintaan. (Sivonen & Työppönen 2006, 41-45.)

2.3 Ravitsemussuositukset ikääntyneille

Ikääntyneiden terveydenlaatu ja toimintakyky kasvaa huimaa vauhtia kun tieto- ja taitotaso, sekä mahdollisuudet, yleisen terveydentilan kohentamiseen lisääntyvät jatkuvasti. Tämä tarkoittaa sitä, että väestöluvuissa vanhusten määrä kasvaa kokoajan.

(Ravitsemusterapeuttien yhdistys Ry 2002, 8.)

Tässä opinnäytetyössä ikäihminen/vanhus/seniori/ikääntynyt määritellään YK:n määritelmää mukaillen, samalla ottaen huomioon myös opinnäytetyön kannalta merkittävien kuntien ikäjakauman, sekä keskimääräinen ikä ruokapalvelun käyttäjissä.

YK ei määrittele numeraalilla tasolla, mistä iästä vanhuus tarkalleen ottaen alkaa, mutta puhuttaessa vanhasta tai vanhenevasta ikäluokasta, tarkoitetaan sillä yleensä yli 60-vuotiaita. Useimmissa kehittyneissä maissa ikääntyneen rajapyykki on siinä kohtaa, kun henkilö alkaa nostaa eläkettä. (WHO 2014.)

” Vanhuus on merkityksellinen elämänvaihe, johon liittyy erityispiirteitä kuten pitkän elämän tuoma kokemus. Vanhoilla ihmisillä on yleisen ja yhteisen ihmisarvon lisäksi elettyyn elämään perustuva lisäarvo. Tässä elämänvaiheessa yhdistyvät elämäkokemus ja haavoittuvuus vanhuuden erityislaatuiseksi. Ikäinstituutin toiminta perustuu vanhuuden arvostukseen sekä itseisarvona että yhteiskunnallisena voimana.” (Ikäinstituutin säätiö 2011.)

Ikääntyessä ruokaileminen muuttuu koska kehon toiminnassa tapahtuu fysiologisia muutoksia ja myös päivittäisen liikunnan määrä vähenee. Ravitsemustilan ollessa tasapainossa, se vaikuttaa positiivisesti yleiseen terveydentilaan ja toimintakykyyn, hyvää ravitsemustilaa voisi kutsua yhdeksi tärkeimmistä hyvän yleisen terveydentilan ja hyvinvoinnin edellytykseksi. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys Ry 2002, 10-11; Valtion Ravitsemusneuvottelukunta 2010. 8.)

Muutokset sekoittavat ruokailutottumuksia ja aterioimista aina ruoanlaitosta aineenvaihduntaan asti. Iän myötä ruoansulatuselimistön toiminnan muutosten ohella myös aistit heikkenevät, jolloin muutokset näkyvät sekä ruokahalussa ja nälän ja janon tunteen havaitsemisessa.

Huolimatta siitä, että keskimääräisesti energiantarve ikääntyessä pienenee ja ruokahalu heikkenee, ravintoaineiden tarve ei vähene, ja on aiempaa tärkeämpää että ruoka on laadultaan ravitsevaa ja vitamiinipitoista. Ateriointiväliä on suositeltavaa tihentää vanhemmiten ja välipalojen määrää mahdollisuuksien mukaan lisätä, koska on tavallista, että ikääntyessä annoskoot pienenevät. Näin ikääntyväkin keho pystyy paremmin hyödyntämään ja imeyttämään tarvittavan määrän ravintoaineita, ja virheravitsemustilan riski ja liiallinen painonlasku pienenee. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys Ry 2002, 10-21.)

Ravitsemussuositusten tavoitteena on lisätä informaation määrää iäkkäiden ravitsemuksesta, yhdenmukaistaa käytäntöjä sekä selkeyttää iäkkäiden ravitsemukseen liittyviä eroja ja ravitsemushoidon tavoitteita. Ravitsemussuosituksilla voidaan edesauttaa ravitsemustilan heikkenemisen tunnistamista, ja kehittää ravitsemushoidon käyttöä muiden hoitomuotojen tukena. (Valtion Ravitsemusneuvottelukunta 2010, 8.)

Huolehdittaessa ikääntyneen hyvästä ravitsemuksesta on suhteutettava ravinnon määrä ja laatu tavoitteisiin. Riittävä energiansaanti on tärkeää, mutta sen tulee olla tasapainossa kulutuksen kanssa. Ravitsemuksessa enemmän merkitystä on riittävillä ravintoainevarastoilla, sillä ne osaltaan nopeuttavat parantumista sairastumisen sattuessa, ja saattavat jopa ehkäistä sairastumista. Vitamiinien ja kivennäisaineiden tarve ei huolimatta energiantarpeen vähetessä kuitenkaan pienene, päinvastoin, on entistä tärkeämpää että ravitsemus on näiltä osin ideaalissa tilassa, sillä ikääntyessä elimistö ei hyödynnä ruoan sisältämiä ravintoaineita yhtä tehokkaasti kuin aiemmin. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys Ry 2002, 12-15.)

Ravitsemussuositusten oleellisimmiksi asioiksi voidaan nostaa ravitsemuksellisten tarpeiden seuranta ja ikääntyneen ravitsemuksen säännöllinen arviointi. Tällä tavoin pystytään puuttumaan mahdollisiin painonmuutoksiin, ja huomataan mahdolliset imeytymisongelmat ravinnon suhteen. Muun hoidon tukena tapahtuva ravitsemushoito varmistaa riittävän ravintoaineiden saannin; sopivasti energiaa suhteessa kulutukseen, tarvittava määrä proteiinia, tarpeeksi ravintoaineita ja kuitua, sekä riittävästi nestettä. Ikääntyneiden ravitsemussuosituksissa korostetaan D-vitamiinilisän tarvetta. Ikääntyneiden ravitsemuksessa on huomioitava että ikääntymisen eri vaiheissa ravitsemuksellisissa tarpeissa saattaa tapahtua muutoksia, riippuen siitä onko kyseessä kotona asuva hyväkuntoinen, tai joitain sairauksia omaava, vai laitoshoidoa tarvitseva, tai jopa ympärivuorokautisessa hoidossa oleva henkilö. (Valtion Ravitsemusneuvottelukunta 2010, 9-11.)

Pelkästään yksipuolinen ja niukka ruokavalio sekä nestehukka saattavat olla syitä siihen että ikääntynyt ei saa riittävästi ravintoaineita. Lisääntyneeseen ravintoaineiden tarpeeseen, kuten esimerkiksi kuidun, kalsiumin ja vitamiinien saantiin, vaikuttavat myös mahdolliset krooniset sairaudet, lääkitys ja myös psyykkiset tekijät, sillä ne saattavat heikentää usein ruoansulatuksen toimintaa, ja näin ravintoaineiden imeytymistä. Ravitsemustilan selkeitä heikkenemisen merkkejä ovat muun muassa vastustuskyvyn heikkeneminen, jatkuva tulehduskierre, toimintakyvyn ja kehon hallinnan heikkeneminen, paleleminen jopa depressio. Ikääntyneen painoa tulisi seurata mahdollisuuksien mukaan kerran kuukaudessa. Seurannan avulla voidaan nopeammin puuttua mahdolliseen virheravitsemustilaan ja korjata se, ennen kuin vakavampia oireita ilmaantuu. (Valtion Ravitsemusneuvottelukunta 2010, 14-19.)

2.4 Ruokalistasuunnittelu

Ammattikeittiöiden ruokalistasuunnittelu (kuvio 1) perustuu asiakaslähtöisyyteen sekä kohderyhmän ravitsemussuositusten ja erityistarpeiden tuntemiseen. Ammattikeittiöiden ruokalistasuunnittelussa on huomioitava asiakaskunnan tarpeiden ja toiveiden lisäksi myös henkilöstö ja ammattitaito, oikeat ruoanvalmistustavat, kustannustekijät, tilat, koneet ja laitteet. Näiden lisäksi on otettava huomioon ja ennakoitava raaka-aineiden terveellisyys, saatavuus ja laatu, sekä tilaamisen ja hankinnan ohella varaston hallinta. (Suomen Sydänliitto 2014; Lampi ym. 2009, 24-30.)

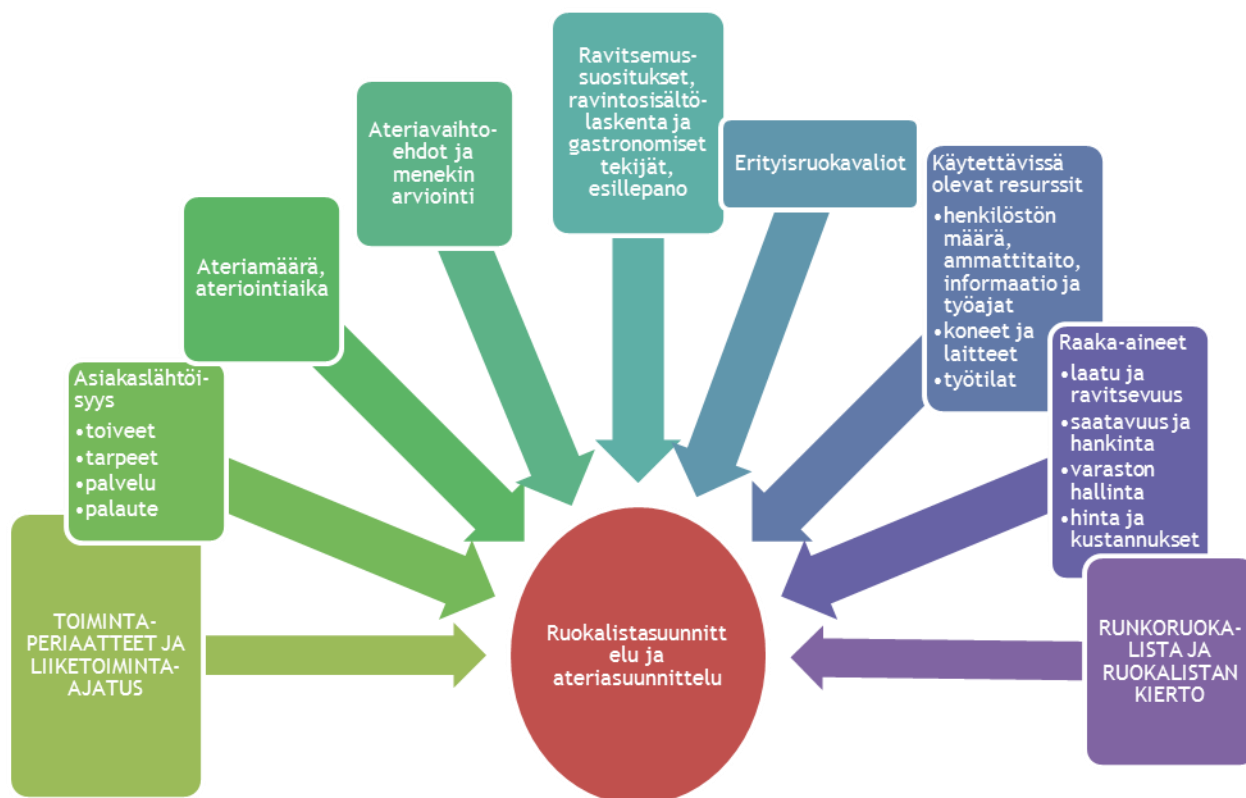
Ruokalistasuunnittelu kulkee käsi kädessä ateriasuunnittelun kanssa. Suunnittelu rakentuu kolmesta vaiheesta, jossa ensimmäisessä suunnitellaan runkoruokalista ajatellen pääraaka-aineita ja ruokalajityyppejä. Raaka-ainesuunnittelun jälkeen aletaan suunnitella pääraakalajin ympärille sopivaa ateriakokonaisuutta, johon kuuluvat lisäksi mahdollisesti tarjoiltavat alku- ja jälkiruoat. Viimeisenä valitaan ateriakokonaisuutta ajatellen luontevat lisäkkeet. (Lampi ym. 2009, 22.)

Ruokalistojen ja niiden suunnittelu alkaa tavallisesti ravintosisältölaskennasta ja annoskokojen määrittelystä. Listan pohjana toimii niin kutsuttu runkoruokalista, johon myös ruokalistojen kierto perustuu. Riittävän pitkällä kiertovälillä toimivalla ruokalistalla välttyään muun muassa tarjoamasta liian yksipuolisia aterioita, ja toistuvasti samoja ruokia. Tyypillinen kierto ruokalistoille on suurkeittiössä kuudesta seitsemään viikkoa. Runkoruokalistaa on mahdollista tarkentaa ja muokata ateriakohtaisesti esimerkiksi raaka-aineiden saatavuuden vaihteluiden mukaan ruokalajityyppejä. (Suomen Sydänliitto 2014; Lampi ym. 2009, 23.)

Jotta ruokailu olisi asiakkaalle positiivinen kokemus, edellytetään myös gastronomisilta, eli aistein havaittavilta tekijöiltä laatua. Ateriassa tulee kohdata hyvä maku, tuoksu, oikea lämpötila, ulkonäkö, rakenne ja miellyttävä koostumus. Kaikkiin edellä mainittuihin on mahdollista vaikuttaa raaka-ainevalinnoilla, kypsennystavoilla ja raaka-aineiden käsittelymenetelmillä, sekä esillepanolla. Samat tekijät ovat ratkaisevassa asemassa kun on kyseessä ruoan riittävä ravitsevuus. Onnistunut lähtökohta ateriasuunnittelulle on kotimaisten ravitsemussuositusten mukainen lautasmalli. Aterioiden ja ruokalistan suunnitteluun ja seurantaan on olemassa erilaisia tietokoneohjelmia ja internetpohjaisia sovelluksia, kuten esimerkiksi Aromi. (Lampi ym. 2009, 26.; Suomen Sydänliitto 2014.)

Ammattikeittiössä ateriasuunnittelun lomassa on huomioitava myös annostelu, jossa asiakkaiden tarpeilla on tärkeä merkitys. Annosteluun voidaan puuttua jo ruokien esivalmisteluvaiheessa; esimerkiksi paloiteltaessa muistetaan tasakokoisuus, joka auttaa myös siistin ja tasalaatuisen esillepanon. Yhdenmukaisten ja täsmällisten annoskokojen

muodostamista helpottavat myös vakiokokoiset tarjoilu- ja valmistusastiat. (Lampi ym. 2009, 52.)



Kuvio 1 Ruokalistasuunnittelun avainasiat (Lampi ym. 2009, 26).

Tärkeää on tarjota ikääntyneille riittävän usein sopiva määrä ruokaa, jonka energiasisältö on suhteutettu mahdollisuuksien mukaan kulutukseen, sekä muodostaa pitkällekin aikavälille monipuolinen ja ravintoainerikas ruokavalio. On selvää, että ravinnontarpeen lisääntyminen on yksilöllinen asia. Tämä asettaa haasteita ateriapalveluita tarjoavalle taholle. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys Ry 2002, 12-15.)

3 Tutkimuksen toteutus

Tavoitteena oli selvittää, miten ateriapalveluja käyttävä asiakas voi itse vaikuttaa saamaansa ruokaan ja sen laatuun. Opinnäytetyön tarkoitus oli, että tuloksia voi hyödyntää Ikääntyneiden ruokapalvelut -hankkeessa ruokapalveluprosessin kehittämisessä. Asiakkaan mielipiteitä selvitettiin tutkimuksessa teemahaastattelun avulla.

Teemahaastattelu on niin kutsuttu puolistrukturoitu haastattelu, mikä tarkoittaa, että jokaiselle haastateltavalle kysymykset ja teemat ovat samat, mutta kysymysten esittämisjärjestys ja niiden sanamuoto ovat vapaamuotoisemmin muokattavissa ja saattaa jopa vaihdella. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastateltava antaa vastaukset kysymyksiin omin sanoin, eikä tiettyjä rajattuja vastausvaihtoehtoja ole ennalta määrätty. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47-48.)

Tavoitteena teemahaastattelussa on saada haastateltavilta sellaisia vastauksia ja tulkintoja, jotka ovat merkityksellisiä ja auttavat ratkaisemaan tutkimusongelmaa. Teemahaastattelussa kysymykset ja haastattelun runko kohdennetaan tiettyihin ennalta valittuihin teemoihin, jotka pohjautuvat ennalta tiedettyyn teoriaan ja tutkimuksen viitekehykseen. Teemojen valinta perustuu lisäksi siihen tietoon, että haastatteluun valitut henkilöt ovat kokeneet saman tutkimuksen alla olevan tilanteen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47-48; Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.)

Dokumentoinnilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa haastatteluaineistojen tallentamista. Huolellisella dokumentoinnilla mahdollistetaan aineiston asianmukainen litterointi ja teemojen yhdistäminen tulosten käsittelyvaiheessa tutkimusongelmaa ajatellen. Puhuttaessa litteroinnista, tarkoitetaan aineiston purkamista, joka on puhtaaksikirjoitus sanasta sanaan, teema-alueittain, tai vain haastateltavan suorasta kertomasta purettu litterointi. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138-140.)

Kun kyseessä on teemahaastattelu, sanasta sanaan litterointi ei ole välttämätöntä, vaan aineisto voidaan purkaa teemoittain, mutta haastatteluvastauksista on tällöin kyettävä löytämään olennaisin sisältö. Usein teemat saattavat sekoittaa haastattelun eri vaiheissa, mutta vastauksia on pystyttävä merkitsemään, mihin teemaan keskustelu liittyy, säilyttämällä kuitenkin haastatteluvastauksen konteksti, jotta saadaan valideja tuloksia ja ymmärrettävyyttä säilyy. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 140-141.)

Teemahaastattelun paras litteroija on haastattelija, jolle aineisto on jo tuttu. Teemojen tunnistaminen ja erottelu haastattelun lomassa käy helpommin, ja tutkijan on mahdollista tehdä päätös, milloin vastaus kannattaa kirjata ylös sanatarkasti. Litteroituja

tiedostoja yhdistetään teema-alueittain kun tehdään laajempia loppupäätelmiä, jotka koskevat koko haastateltavaa kohderyhmää ja tutkimusongelmaa, näin lopulliset tulokset ovat kokonaisuutena ja helpommin tulkittavissa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 142.)

Teemahaastattelun aineistoa voidaan analysoida teorialähtöisellä analyysillä. Tämä analyysintapa tukeutuu ennalta tiedettyyn teoriaan, joka on esitelty tutkimuksessa, kuten myös tutkimukseen kytkeytyvät käsitteet. Analyysia siis ohjaa aiempi tieto, mutta tulokset pyrkivät uudistamaan jo tiedettyjä käsityksiä. Teorialähtöinen analyysi perustuu entuudestaan tiedetyn tiedon testaamiseen uudessa asiayhteydessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97-99.)

Haastattelun teemoiksi valittiin opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti gastronomia, ruokalistasuunnittelu, ravitsemus ja palvelun laatu. Teemojen valinta tehtiin lähinnä opinnäytetyön tavoitteiden ja näkökulman mukaisesti. Gastronomiateeman alakysymykset liittyivät ateriakokonaisuuksiin ja ruoan aistittaviin ominaisuuksiin, kun taas ruokalistasuunnitteluun kuului muun muassa ruokalajien vaihtuvuus ja ruoan monipuolisuus. Ravitsemus -teemassa kysyttiin ruoan annoskoosta ja ruoan laadusta. Palautteen antamista ja sen huomioon ottamista ja hyödyntämistä kysyttiin teemassa palvelun laadusta.

Teemahaastattelu tehtiin seitsemälle ateriapalvelua käyttävälle tuttavapiiriin kuuluvalla ikäihmiselle eri puolilta Suomea. Haastateltavien joukossa oli yksi aviopari. Haastattelut toteutettiin osittain puhelimitse ja osittain henkilökohtaisesti asiakkaan kotona. Haastattelun keskeisin sisältö kirjattiin teemoittain ja apukysymyksittäin. Jokaisen haastateltavan aineisto tiivistettiin. Tiivistetty aineisto analysoitiin teemoittain ja tulokset koottiin taulukoksi 2.

4 Haastateltavien aineistot tiivistettynä

Haastateltujen tiivistetyt aineistot on esitetty taulukossa 1.

Asiakas	Asiakkaana?	Gastronomiset tekijät?	Onko tiedusteltu mitä mielellään söisitte?	Kiinnostus vaikuttaa tarjottavaan ruokaan? Mitä toivoisitte listalle?	Vaihtuvuus?	Mieliruoka listalla?	Lisukkeiden tarpeellisuus, mitä muuttaisitte?	Palautteenanto?
Rouva 92-vuotta	1 vuosi	Maku, tuoksu, koostumus hyvä, laatu ja määrä hyvä, lämpötila joskus haalea.	Ei oltu kysytty.	Lisää kalaruokia.	Samankaltaisuutta saattoi esiintyä (muutamana päivänä viikossa perunaa, vain eri kastike), muuten vaihtuvuustiheys hyvä.	Keitot	Lisäkkeet maistuvia, mukavaa että eri astiassa, eikä sekoitettu lämpimän ruoan joukkoon.	Ei ollut antanut ruoasta palautetta.
Aviopari	5 vuotta	Maukasta, sopivasti maustettua, joskus suolaa pitänyt lisätä, lämpötila jopa kuuma, nautivat itse.	Pariskunta esittänyt mielipiteitä aterioiden noudon yhteydessä.	Olivat saaneet vaikuttaa mieltymykset ja toiveet oli kerrottu ateriapalveluun. Toivoisivat riisiveiliä, ei vielä listalla.	Vaihtuvuus riittävä, kuuden viikon kiertävä lista.	Eivät pitäneet hernekeitosta, lempiruoka kalaruoat.	Salaatit ja jälkiruoat tarpeellisia ja maistuvia, erittäin paljon kiitosta keiton kanssa tarjotusta leivästä.	Oli annettu paikanpäällä palautetta suoraan emännälle.

				Leipää toivoisivat useammin.				
Mies 67-vuotta	2 vuotta	Ruoka oli maukasta, joskus viikonloppuisin haaleaa. Joskus leivät kuivakoita.	Harvoin oli kysytty mitä mielellään söisi, mutta oli omatoimisesti kertonut ruoan toimittajalle toiveita ruokalajien suhteen.	Toivoi voivansa vaikuttaa ruokaan enemmän, toiveissa suuremmat annoskoot, ja hieman maustetumpaa ruokaa.	Vaihtuvuus oli riittävän tiheä ja monipuolisuus tyydyttää.	Liharuokat, koska ovat täyttäviä.	Lisäkkeet ovat mieluisia lisä, että vatsa täyttyy. Toivoi leipää olevan useammin.	Ei ollut varma, meneekö palaute eteenpäin, koska sitä ei oltu nähtävästi kirjattu ylös.
Rouva 84-vuotta	10 vuotta	Ruoka oli hyvää, tuoksua, koostumusta ja ulkonäköä myöten. Lämpötila sopiva heti syötäväksi, ei kuumaa.	Ei oltu kysytty mielipidettä asiakkassuhteen aikana.	Ainut seikka, mihin olisi halunnut kenties vaikuttaa oli annoskoot, ruokaa usein riittämiin useammallekin aterialle.	Ruoan vaihtuvuus ja monipuolisuus oli todella hyvä.	Ei erityistä mieluokkaa, asiakas kaikkiruokainen ja tyytyväinen tarjottuihin ruokiin.	Vaikka ruoka-annokset suuria, ei asiakkaan mielestä ollut tarvetta jättää salaattia, jälkiruokaa tai leipiä pois tarjonnasta.	Palautteenanto on ei ollut ollut tarvetta, mikäli viestiä keittiöön (esimerkiksi aterioiden peruutuksia), oli kulkenut viesti ruoan toimittajan kautta paperilapulla hyvin.
Rouva 73-vuotta	4 vuotta	Maittavaa, jopa itse tehdyin veroista, maultaan ja tuoksultaan. Lämpötila sopiva.	Asiakkaalta oli silloin tällöin kysytty mielipidettä ruoan suhteen.	Vaihtuvuuden tarvetta ei ollut, koska oli tyytyväinen nykytilanteeseen. Toivoi kuitenkin kausiruokia listalle, kuten kesäkeittoa.	Vaihtuvuus sopiva, ei samaa ruokaa liian usein.	Nakkikeitto ja kalaruokat.	Lisäkkeet eivät välttämättömästi, mutta hyvä, että niitä oli monipuolisesti tarjolla, mikäli mieli tekisi lisäkkeitä syödä.	Asiakas antanut palautteen suoraan toimittajalle, tässä tapauksessa palaute oli usein kehuja toiminnasta ja tarjonnasta.
Rouva 76-vuotta	5 vuotta	Tyytyväinen aterioihin, ruoka ollut hyvin maukasta. Kerran ollut jakso, jolloin ruoan maussa oli ollut hetkellinen muutos totuttuun.	Oli kysytty, mutta melko harvoin.	Halukas vaikuttamaan, esimerkiksi pastaruokien suhteen, niitä tarjottu asiakkaan mielestä liian usein, eivätkä olleet asiakkaalle kovin mieluisia.	Vaihtuvuudessa hieman parantamisen varaa, liittyen juuri usein tarjottaviin pastaruokiin.	Suosikkeja ruokat, minkä mukana tulee kastike, näin ruoka ei ollut kuivaa.	Asiakas kehuu lisäkkeitä, salaattit runsaita ja hyvän makuisia, leipä tuoretta.	Harvemmin tullut annettua palautetta, vaikka ateriat hyviä. Jos jotain oli mennyt pieleen, oli kertonut.

Taulukko 1 Haastateltujen tiivistetty aineisto

Ensimmäinen haastateltavamme oli 92-vuotias kotona asuva rouva, jolla muistihäiriöitä ja liikkumisvaikeuksia. Rouva on saanut päivittäistoimintoihin tukea omaisilta ja kotiaavasta. Hän on ollut ateriapalvelun asiakkaana jo vuoden, 12kk. Kotiateriapalvelun käyttö aloitettiin tilaamalla ruoka kotiin kolme (3) kertaa viikossa, ja myöhemmin kuluvaan vuonna siirryttiin käytäntöön, jossa ateriat toimitettiin asiakkaalle viisi (5) kertaa viikossa, myöhemmin siirryttiin kuuteen (6) toimituskertaan viikossa.

Asiakas oli tyytyväinen ruoan tuoksuun ja makuun. Ruoka saattoi joskus saapua hieman haaleana, riippuen kuljetuksen järjestyksestä. Koostumus oli asiakkaalle mieluinen, ulkonäkö taas oli saattanut joskus annospakkauksessa kärsiä.

Tärkeimpänä tiedustelun aiheena oltiin kiinnostuneita siitä, onko asiakas saanut päättää mitä hän syö, ja oliko hänellä ollut ateriasisältöön minkäänlaista vaikutusmahdollisuutta. Tässä tapauksessa asiakas kertoi haastateltaessa, ettei häneltä oltu kysytty mieltymyksistä ruokailutottumuksiin liittyen. Asiakas oli kuitenkin ollut tyytyväinen tarjoiltavaan ruokaan sekä sen laatuun ja määrään. Kaikki oli maistunut mitä on tuotu, ja asiakkaan mielestä

ruokalistan vaihtuvuustiheys oli ollut hyvä, samaa ruokaa ei ollut ollut liian usein, vaikka samankaltaisuutta oli saattanut esiintyä, kuten esimerkiksi useampana päivänä viikossa oli saattanut olla perunaa, vaihtuvalla kastikkeella.

Mieliruoakseen ruokalistalta asiakas kertoi olevan keitot, joiden kanssa aterialla on tarjoiltu leipää, kalaruoat sekä karjalanpaistin. Leipään tarjoilu pelkästään keittopäivinä oli asiakkaan mielestä riittävä. Asiakas oli kiittänyt ateriapalvelua siitä, että salaattit on tuotu eri astiassa, eikä sitä oltu sekoitettu lämpimän aterian joukkoon ja jälkiruoat olivat myös olleet asiakkaan mielestä maistuvia ja niissä oli ollut myös hyvä vaihtelevuus. Asiakas toivoi ruokalistalle lisättävän kalaruokia, esimerkkeinä mainitsi silakkapihvit, lohikeiton ja paistetun lohien. Asiakas ei ollut antanut ruoasta suoranaista palautetta, joten ei voitu todeta palautteen vastaanottamisesta mitään.

Haastateltavanamme oli myös ikääntynyt pariskunta, joka niin ikään oli käyttänyt päivittäin ateriapalvelua osana arkeaan. Ateriapalvelun asiakkaita he olivat olleet viiden vuoden ajan. Pariskunta piti haastattelun mukaan ateriapalvelun tarjoamaa ruokaa maukkaana ja sopivasti maustettuna. Suolaa he olivat lisänneet ruokiinsa joskus itse. Pariskunta nouti itse ruokansa keittiöltä, joten ruoka oli aina tarjoiltu kuumana.

Pariskunnan omat toiveet ja mieltymykset oli otettu ateriapalvelussa huomioon melko hyvin, mutta oli ruokalajeja jotka he olisivat halunneet kuitenkin poistaa valikoimasta, esimerkkinä hernekeitto. Pariskunta oli antanut positiivista palautetta emännälle ja palaute oli otettu aina ilolla vastaan. Ateriapalvelun emännän he tapasivat päivittäin asioidessaan keittiöllä.

Pariskunta koki omalta osaltaan vaikuttaneensa ruoan laatuun, määrään ja siihen mitä ruokaa ateriapalvelun kautta oli tarjoiltu. Heidän mielestään ruokien vaihtuvuus oli riittävän tehokasta. Pariskunta kertoi, että ateriapalvelulla on käytössään kuuden (6) viikon kiertävä lista, jota aika ajoin oli tarkasteltu ja muutettu palautteiden mukaisesti.

Pariskunnan henkilökohtaisena suosikkina olivat erilaiset kalaruoat. He kokivat erityisesti salaattien ja jälkiruokien olevan tarpeellisia, ja he myös pitivät tarjotuista vaihtoehtoista. Keittojen kanssa heille oli tärkeää, että tarjolla on ollut leipää lisäkkeena. Myös perunaruokien lisäksi he toivoivat tarjottavan leipää. Erityisesti pariskunta kaipasi ruokalistalle muunmuassa riisivelliä.

Kolmas haastateltava oli 67 vuotias yksinelävä mies. Hän oli ollut ateriapalvelun asiakkaana noin kahden vuoden ajan, tosin välissä oli ollut lyhyitä jaksoja, jolloin aterioita oli toimitettu vain viikonloppuisin. Haastateltava koki ruoan olleen yleensä maukasta ja melko monipuolista, mutta kertoi ruoan olleen joskus, ainakin viikonloppuisin, hieman viilentynyttä.

Myös lisäkeleivät olivat useasti olleet hieman kuivakoita. Asiakkaalta oli harvoin kysytty millaista ruokaa hän mielellään söisi, vaikkakin hän olikin omatoimisesti lähettelle kertonut jos oli ollut jotakin toiveita ruokalajien suhteen. Hän kuitenkin koki, ettei ollut varma ovatko toiveet menneet eteenpäin ruoan valmistajille vai ei.

Asiakkaan mukaan olisi ollut mukavaa, jos olisi mahdollista itse vaikuttaa enemmän tarjolla olevaan ruokaan. Asiakas toivoi keittopäiville suurempia annoskokoja, johtuen siitä, ettei pelkästä pienestä keitosta tule aikuisella miehellä vatsa täyteen. Erityistoivomuksena miehellä oli, että tarjolle saataisiin hieman erilaisia mausteisempia ruokia. Hän kuitenkin korosti ymmärtävänsä, etteivät kaikki varmaankaan pidä tulisesta tai mausteisesta ruoasta. Ruoan vaihtuvuus oli kuitenkin asiakkaan mukaan riittävän tiheää; lempiruokaa on ehtinyt jo odottaa uudelleen tarjottavaksi. Kyseisen asiakkaan suosikkeja olivat liharuoat niiden täyttyvyyden vuoksi. Annoskoista johtuen asiakas piti suuressa arvossa riittäviä lisäkkeitä, joita hän kuitenkin olisi toivonut olevan hieman useampia erilaisia. Esimerkiksi leipien vaihtuvuus saisi olla parempi, ettei olisi niin usein tarjolla samaa leipää. Asiakas koki palautteen antamisen olleen helppoa, muttei ollut kuitenkaan varma saavuttiko palaute todellisuudessa ketään, koska sitä ei ollut hänen aikanaan koskaan kirjoitettu ylös minnekään.

Neljäntenä haastateltavana oli 84-vuotias yksinasuva rouva, jolle ateriapalvelut olivat tulleet kotiin jo kymmenen vuoden ajan, kolmeen eri osoitteeseen. Kymmenen vuoden ajan aterioiden valmistaja oli pysynyt samana. Asiakkaan mielestä ruoat olivat aina olleet syötäviä ja hyvän makuisia, myöskään tuoksussa ja koostumuksessa ei ollut ollut valittamista. Aina oli pystynyt määrittelemään, mitä lautasella oli tarjolla. Ruoka ei ollut ollut saapuessaan liian kuumaa, vaan juuri sopivan lämpöistä heti syötäväksi, ei kuitenkaan kylmää. Vaikka samassa laatikossa olisi ollut jälkiruokana jäätelöä eri purkissa, niin sekään ei ollut ollut täysin sulanutta tuotaessa, vaan sopivan pehmeää syötäväksi.

Kuluneen kymmenen vuoden aikana asiakkaalta ei oltu kysytty, mitä ruokaa hän mieluusti söisi. Rouva oli myöskin palveluun niin tyytyväinen, ettei ollut kokenut palautteenannon olevan tarpeellistakaan; sitä oli syöty, mitä oli tuotu ja aina oli maistunut. Asiakas ei myöskään osannut erityisemmin määritellä mitä ruokaa olisi kaivannut ruokalistalle lisää, hän oli enemmän sitä mieltä, että ruoan vaihtuvuus oli ollut hyvä, tuskin olisi tullut tehtyä noin monipuolisesti eri ruokia, jos olisi itse tehnyt ruokansa. Ruokalista ei siis ollut asiakkaan mielestä yksitoikkoinen, ja lista oli nähtävissä paikallisen ilmaisjakelulehden sivuilla. Rouva mainitsi kyllä, että joskus on saattanut käydä niin, että lyhyellä aikavälillä oli ollut esimerkiksi makkarakeittoa ja sitten perunamuusia ja makkaraa, mutta häntä tämäkään ei niin häirinnyt, koska ruoka oli ollut hyvää, eikä erityistä mieliruokaa listalla ollut.

Yksi seikka, mihin asiakas olisi ollut kiinnostunut hieman vaikuttamaan, oli ruoan määrä. Ruokaa oli ollut usein paljon, yleensä annoskoko oli niin suuri, että kylmät lisäkkeet, salaatti ja jälkiruoka, olivat jääneet myöhemmälle aterialle. Lämmin ruoka oli syöty heti. Toisinaan ruokaa oli mennyt myös roskiin. Asiakas ei kuitenkaan ollut sitä mieltä, että joka päivä tuotavia lisäkkeitä; salaattia tai jälkiruokaa, olisi tarvinnut jättää pois. Myös keittopäivien lisäke, leipä, oli mieluisa.

Asiakkuutensa aikana palautteenantoon ei ollut ollut tarvetta. Asiakas oli ollut tyytyväinen palveluun ja tiesi, että mikäli palautetta tarvitsisi antaa, kulkisi esimerkiksi paperilapulla kuljettajan mukana ateriapalveluun, sillä esimerkiksi ruokaperuutukset olivat onnistuneet tällä tavoin.

Viides haastateltava oli 73-vuotias myöskin yksin asuva rouva, joka oli ollut ateriapalveluiden asiakas noin neljän vuoden ajan. Rouvan mukaan tarjoiltu ruoka oli ollut aina maistavaa, kuulemma ihan itsetehdyn makuista ellei välillä jopa parempaa. Tuoksut olivat ruoissa aina kotoisan oloiset ja lämpötila se mitä pitikin. Koostumukseen liittyen asiakas toi esille, että esimerkiksi perunamuusi oli ihmeellisen samanlaista kuin itse kotona tehty olisi, eikä lainkaan samankaltaista kuin esimerkiksi kaupan valmisruoissa. Mielipidettä aterioihin liittyen rouvalta oli aina silloin tällöin haastattelun mukaan kysytty, mutta rouva oli ollut hyvin tyytyväinen ruokiin, joita hänelle oli ateriapalvelun kautta tarjoiltu.

Kyseinen asiakas ei kuitenkaan kokenut olevansa juurikaan halukas vaikuttamaan sen kummemmin tarjontaan, ruoan määrään tai laatuun, koska koki olleensa tyytyväinen nykytilanteeseen. Mainitsemisen arvoiseksi hän kuitenkin koki sen, että joskus annoskoot olivat liiankin suuria, ja että ruokaa oli jäänyt tämän vuoksi silloin tällöin syömättä. Erityistoivomuksia ruokalistaan liittyen asiakkaalla ei ollut. Rouva koki ruokalistan vaihtuvuuden olleen sopiva, eikä samaa ruokaa näin ollen ollut tarjoiltu liian usein. Erityismainintana asiakas kuitenkin kertoi, että hänen on tehnyt useasti mieli esimerkiksi kesäkeittoa, vaikka sitä ei talvisin juuri ruokalistalta ole löytynyt. Suosikkiruoiksi listalta hän mainitsi nakkikeiton sekä kalaruoat. Tarjotuista lisäkkeistä rouva oli vakaasti sitä mieltä, etteivät ne ainakaan juuri hänelle olleet välttämätön lisä aterian ohelle. Asiakas kuitenkin piti hyvänä asiana sitä, että lisäkkeitä oli ollut niin montaa lajia tarjolla, jos niitä tekikin mieli syödä. Palautetta rouva oli antanut haastattelun mukaan suoraan ruoan toimittajalle, joka oli saanut useasti kuunnella kehuja ateriapalvelun toiminnasta ja tarjonnasta.

Kuudentena haastateltavana oli 76-vuotias nainen, joka oli asunut yksin miehensä kuoltua nelisen vuotta sitten. Ateriapalvelun käyttö oli rouvalle tuttua viiden vuoden ajalta. Haastattelun mukaan asiakas oli ollut varsin tyytyväinen tarjottuun ruokaan. Rouva kertoi, että eräänä vuonna oli hetkellinen muutos ruoan maussa, muttei osannut sanoa mistä muutos

johtui. Ruoka oli hetkellisen ajanjakson ajan aivan eri makuista kuin mihin oli aiemmin totuttu. Nykyään ruoka oli kuitenkin hyvin maistuvaa ja asiakas oli ollut tyytyväinen tarjontaan.

Asiakas koki, että hänen mielipidettään tarjontaan liittyen oli kysytty, mutta melko harvoin. Hän koki olleensa jollain tapaa kuitenkin halukas vaikuttamaan siihen, millaista ruokaa ateriapalvelu tarjoaa. Toiveena rouvalla oli ruokaan liittyen se, että makarooniruokia olisi hieman harvemmin, sillä nykyään pastaruokat olivat olleet lähes jokaviikkoista tarjontaa, eivätkä ne kuuluneet asiakkaan henkilökohtaisiin suosikkeihin. Näin ollen ruoan vaihtuvuudessa olisikin asiakkaan mukaan ollut parantamisen varaa. Suosikeikseen rouva mainitsi ruokat, joiden kanssa oli kastiketta, jotta ruoka ei olisi kuivaa. Lisäkkeet sen sijaan saivat suurta arvostusta; asiakas kehui runsaita salaatteja ja hyvän makuisia sekä tuoreita leipiä. Loppuun asiakas kertoi, että oli tullut harvemmin annettua palautetta hyvästä ruoasta, mutta jos jotakin oli mennyt pieleen niin siitä oli sanottu.

5 Teemahaastattelun tulokset ja yhteenveto

Haastattelusta saatujen tulosten yhteenvedon (taulukko 2) perusteella voidaan todeta, että asiakkaat olivat gastronomisesta näkökulmasta tarkastellen hyvin tyytyväisiä ateriapalveluiden tarjontaan. Ruoan lämpötila oli oikeastaan ainoa seikka, johon asiakkaat olivat kiinnittäneet huomiota. Harvat haastatelluista ateriapalveluiden asiakkaista kokivat, että heidän mielipiteistään oltaisiin oltu aidosti kiinnostuneita tai että mielipidettä olisi tiedusteltu säännöllisesti. Asiakkaat eivät myöskään olleet kokeneet merkittävää halukkuutta vaikuttaa palvelun tarjontaan. Kuitenkin oli asiakkaita, jotka halusivat vaikuttaa yksittäisiin ruokalajeihin ja ruokalistan suunnitteluun. Pääosin asiakaskunta oli kuitenkin tyytyväistä ruoan nykyiseen vaihtuvuuteen ja monipuolisuuteen.

Asiakas	Asiakkaana?	Gastronomiset tekijät?	Onko tiedusteltu mitä mielellään söisitte?	Kiinnostus vaikuttaa tarjottavaan ruokaan? Mitä toivoisitte listalle?	Vaihtuvuus?	Mieliruoka listalla?	Lisukkeiden tarpeellisuus, mitä muuttaisitte?	Palautteenanto?
Yhteenveto	Useimmat yli vuoden olleet asiakkaina	Gastronomiset tekijät tyydyttävät asiakkaita, vain lämpötilassa saattaisi olla parantamisen varaa, kuljetuksen aikana haalistuu toisinaan.	Harvemmalta asiakkaalta oli suoraan kysytty mielipidettä aterioista tai toiminnasta.	Ei suurta tahtoa vaikuttaa, yleinen tyytyväisyys. Joitain haluja vaikuttaa ruokalajien tarjontaan tai puutteeseen.	Vaihtuvuuteen ja monipuolisuuteen keskimäärin hyvin tyytyväisiä.	Keitot ja kala olivat suurimmassa suosiossa.	Lisukkeita pidetään hyvinä ja monipuolisina. Vaikka ateria oli runsas, ei ollut tarvetta jättää lisäkkeitä pois.	Palautetta annetaan kohtuullisen vähän. Eikä oltu varmoja kenelle, joten toimittaja tärkeässä osassa, koska usein ainoa henkilökohtainen kontakti ateriapalvelun ja asiakkaan välillä.

Taulukko 2 Yhteenveto teemahaastattelun tuloksista

Haastateltavien suurimmassa suosiossa olivat tutkimuksen mukaan keitto- ja kalaruoat lisäkkeineen. Lisäkkeiden laatu oli haastattelun tulosten mukaan hyvä ja monipuolinen, ja vaikka ateria itsessään oli runsas niin lisäkkeiden poisjättämiselle ei koettu olevan tarvetta. Palautetta asiakkaat antoivat melko vähäisessä määrin, mutta kun palautetta oli annettu, ei oltu varmoja siitä, kenelle palaute olisi pitänyt todellisuudessa antaa. Aterian toimittaja olikin tällöin merkittävässä asemassa, koska usein ainoa henkilökohtainen kontakti ateriapalveluun on toimittajan ja asiakkaan välillä.

6 Johtopäätökset

Ikääntyneiden ateriapalvelut mahdollistavat monipuolisen ruokavalion erityisesti vanhuksille, joiden toimintakyky on rajoittunut sairauksien tai iän tuomien ongelmien myötä. Aterioita voidaan tilata kotiintoitimuksella joko koko viikon ajaksi, tai vaihtoehtoisesti aterioita voidaan toimittaa vain haluttuina päivinä. Ikääntyneet olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä ateriapalveluiden toimintatapoihin, mutta palautejärjestelmissä oli kehitettävää. On toivottavaa, että suunniteltaisiin ikääntyvälle väestölle sopiva palautteenantojärjestelmä, joka olisi helppo ja mielekäs käyttää. Ikääntyneelle on tärkeää, etteivät palautekyselyitä toteuteta kyselylomakkeen muodossa sen vaikeakäyttöisyyden vuoksi. Osa asiakkaista ei välttämättä ymmärrä kaikki kysymyksiä, tai ovat muistiltaan huonoja vastaamaan kyselylomakkeiden lyhyisiin ja ytimekkäisiin kysymyksiin. Jotta asiakkaan antamasta palautteesta saataisiin konkreettista hyötyä, olisi palaute kirjattava mahdollisimman rehellisesti ja nopeasti ylös.

Tärkeintä olisi reagoida nopeasti mahdollisiin ilmenneisiin epäkohtiin, jotta asiakas näkisi, että palveluntarjoaja ottaa niin reklamaatiot, että positiivisetkin uutiset tosissaan huomioon. Mielekkään palvelukokemuksen kannalta olisi tärkeää, että asiakas tuntisi palautettaan arvostettavan. Ikääntyneelle asiakkaalle lisäarvoa tuottaa palvelun persoonallisuus ja tunne siitä, että asiakaskohtaaminen on henkilökohtainen. Monelle ateriapalvelun asiakkaalle palvelukohtaaminen saattaa hyvinkin usein olla päivän kohokohta, kun muuta aktiviteettia ei välttämättä juuri ole.

Vaikka suuri osa varsinaiseen ruokaan liittyvästä palautteesta oli hajanaisia toivomuksia ruokalajeihin liittyen, voitaisiin palaute ottaa huomioon pidemmän ajan ateriasuunnittelussa. Ruokalistasuunnittelussa olisikin tärkeää huomioida erityisesti asiakkaiden palautteet annoskokoihin liittyen. Ikääntyneiden asiakkaiden ruokavalio saattaa hyvinkin pitkälti muodostua pääosin ateriapalveluiden toimittamasta ruoasta, jolloin olisikin tärkeää, että asiakkaiden mielipiteet otetaan tarkoin huomioon. Tutut maut olivat haastattelun mukaan suosittuja ja varmoja vaihtoehtoja, mutta uudetkin ruokalajit ja reseptit olivat tervetulleita

tuulahduksia vanhoihin kaavoihin. Monipuoliset ja vaihtelevat lisäkkeet koettiin tärkeäksi osaksi ateriakokonaisuutta. Kevyempien keittoruokien lisäkkeiden toivottiin olevan riittävän ruokaisia, jotta ateristiasta saisi vatsan täyteen. Asiakkaat kiinnittivät myös melko paljon huomiota ruoan ja lisäkkeiden laatuun; erityisesti tuoreus oli ateriapalveluiden asiakkaille tärkeää.

Yksittäiset toiveet haastatteluiden mukaan liittyivät lähinnä toivomuksiin ruokalajeista sekä ruoan maustamiseen. Toki näitäkin toiveita voisi ottaa huomioon, mikäli havaittaisiin paljon samoja ruokalajeja toivottavan eri tahoilta. Kaikkien yksittäisten toiveiden täyttäminen kuitenkin saattaisi käydä liian hankalaksi, kun toiveita on paljon erilaisia. Ateriasuunnittelussa vaihtuvuus oli kuitenkin asiakkaiden mielestä riittävä, eli ruokalistan kierron pituus oli pysynyt sopivana lähes kaikilla haastateltavilla. Ruokalistan kierron pituus onkin hyvä pitää suhteellisen pitkänä, jotta samoja ruokalajeja ei olisi tarjolla liian usein.

Haastattelutulosten mukaan asiakkaat olivat aktiivisempia antamaan palautetta enimmäkseen silloin, kun jotakin oli mennyt pieleen palvelutilanteessa, tai jos ruoassa oli ollut joitain moitteita. Positiivisen palautteen antaminen oli saattanut useasti unohtua, kun palautetta oli totuttu antamaan lähinnä omatoimisesti ilman virallisia ylös kirjattavia kyselyitä.

Haastatellessa asiakkaat kuitenkin antoivat melko kattavia ja selkeitä vastauksia. Osa haastateltavista koki haastattelun hieman yhdentekeväksi, eikä uskonut kyselyn juurikaan tekevän muutosta ateriapalveluiden toimintaan tai ruoan laatuun, kun taas osa vastaajista piti positiivisena sitä, että heidän mielipidettään pidettiin tärkeänä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että olisi kannattavaa tehdä ateriapalvelun asiakkaille asiakastytyväisyyskysely, koska tehdyn haastattelun tuloksena kävi ilmi, että asiakkaiden oma-aloitteinen palautteenanto on kohtuullisen suppeaa. Asiakastytyväisyyskyselyllä voidaan varmistaa, että palaute saavuttaa halutun tahon ja tulee käsitellyksi. Kysely olisi myös asiakkaille merkki siitä, että heistä ollaan kiinnostuneita ja heistä huolehditaan. Ateriapalvelu voisi itse päättää kyselyn laajuuden ja sen, mitkä olisivat heidän toimintansa kannalta olennaisia seikkoja selvittää. Asiakastytyväisyyskyselyn laatiminen saattaisi vaikuttaa omalta osaltaan asiakaskunnan oma-aloitteisempaan ja rohkeampaan palautteenantoon jatkossa.

Lähteet

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2009. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY.

Ravitsemusterapeuttien yhdistys. 2002. Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot: opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. 5. uudistettu painos. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Rope T. & Pöllänen J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: Weilin+Göös.

Sivonen S. & Työppönen K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä - Laadun kehittäjän käsikirja. Helsinki: ICC-Canon.

Suominen, M. & Jyväkorpi S. 2012. Ikääntyneen ravitseminen ja ruokapalvelut - suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Trinket.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemussuositukset Ikääntyneille. Helsinki: Edita.

Ikäinstituutin säätiö 2011. Viitattu 17.3.2014.

<http://www.ikainstituutti.fi/ikainstituutti/missio+ja+arvot/>

Suomen Sydänliitto 2014. Ravitsemuspassisivusto. Viitattu 19.3.2014.

<http://www.ravitsemuspassi.fi/valmennus.php?k=219822>

WHO 2014. Health statistics and information systems: Definition of an older and elderly person. Viitattu 17.3.2014.

<http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>

Kuviot

Kuvio 1 Ruokalistasuunnittelun avainasiat (Lampi ym. 2009, 26).	15
---	----

Taulukot

Taulukko 1 Haastateltujen tiivistetty aineisto.....	18
Taulukko 2 Yhteenveto teemahastattelun tuloksista.....	22

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset ikääntyneille	29
---	----

Liite 1 Haastattelukysymykset ikääntyneille

Ravitsemus:

- Olisitteko kiinnostuneet vaikuttamaan ruoan määrään, laatuun ja mitä ruokaa tarjoillaan?

Palvelunlaatu:

- Oletteko antaneet palautetta aterioista? Kenelle? Miten palautteenne on otettu vastaan, ja onko sillä ollut vaikutusta?
- Onko Teiltä kysytty mitä ruokaa söisitte mielellänne?

Ruokalistasuunnittelu:

- Onko jotain ruokaa, mitä erityisesti kaipaisitte ruokalistalle?
- Vaihtuvatko ruoat tarpeeksi usein, vai ovatko ateriat mielestänne yksitoikkoisia tai onko samaa ruokaa liian usein?
- Mistä ruokalistalla olevasta ruoasta eniten pidätte?

Gastronomia:

- Mitä mieltä olette tarjoiltavasta ruoasta? Maku, tuoksu, lämpötila ja koostumus?
- Ovatko lisukkeet; salaatit, jälkiruoat ja leipä, mielestänne tarpeellisia ja pidättekö niistä? Mitä mahdollisesti muuttaisitte?

Asiakastyytyväisyys:

- Kauanko olette olleet ateriapalvelun asiakkaana?
- Haastateltavan ikä?